

ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ КУРОРТОЛОГИИ
ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»
(ФГБУ ПГНИИК ФМБА России)

П Р И К А З

«09» 01 2018 г

№ 02

г. Пятигорск

О порядке приема претензий
по качеству медицинской помощи

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. №840 «О порядке подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию по рассмотрению претензий по качеству оказываемой медицинской помощи в составе:

Председатель комиссии: Кайсинова А.С. - заместитель директора по лечебной работе;

Члены комиссии:

Трофимова М.А. – начальник юридического отдела;

Магло И.С. – главный бухгалтер;

Дмитриева Е.Ф. – заведующий отделом кадров;

Щелкунов А.В. – председатель профсоюзного комитета;

Кузнецова Л.И. – заведующий отделом делопроизводства;

Пак А.Г. – заместитель главного врача Пятигорской клиники по лечебной работе;

Халайчева И.С. - заместитель главного врача филиала Железноводская клиника по лечебной работе;

Текеева Ф.И. - заместитель главного врача филиала Ессентукская клиника по лечебной работе;

Магомедов А.А. - заместитель главного врача филиала Кисловодская клиника по лечебной работе;

Привалова О.Ю. – специалист (по санитарно-эпидемиологическому контролю);

Секретарь комиссии: Чмыхова С.А. - младший научный сотрудник.

2. Комиссии рассматривать обращения, жалобы и заявления граждан на качество оказываемой медицинской помощи в подразделениях института в течение 15 дней со дня их регистрации в установленном порядке.
3. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и о принятых мерах направлять заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.
4. Заведующей отделом делопроизводства Кузнецовой Л.И. ознакомить с приказом ответственных лиц под роспись.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



Н.В. Ефименко



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ФГБУ ПГНИИК ФМБА России

д.м.н., профессор

Н.В. Ефименко

2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о деятельности комиссии
по рассмотрению претензий по качеству оказываемой
медицинской помощи в ФГБУ ПГНИИК ФМБА России
(г. Пятигорск)

1. Настоящее Положение определяет порядок создания и деятельности **Комиссии** по рассмотрению претензий на качество медицинской помощи (далее - **Комиссия**), оказываемой в подразделениях ФГБУ ПГНИИК ФМБА России (далее **Институт**).
2. В своей деятельности Комиссия руководствуется: Основами законодательства об охране здоровья граждан Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. №840 «О порядке подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также ведомственными правовыми актами.
3. **Комиссия** создается как коллегиальный орган с целью рассмотрения жалоб пациентов на качество оказанной медицинской помощи в клинических подразделениях **Института**.
4. Задачами **Комиссии** являются:
 - 4.1 контроль за качеством оказания медицинской помощи в клинических подразделениях **Института**;
 - 4.2 рассмотрение жалоб, обращений, заявлений пациентов на качество оказываемой медицинской помощи в подразделениях **Института**;
 - 4.3 решение спорных проблем обследования и лечения больных, включая объем, инвазивность и стоимость применяющихся средств и методов.
5. Функциями **Комиссии** являются:
 - 5.1 проверка обоснованности обращений граждан;
 - 5.2 проведение служебного расследования по фактам, изложенным в обращении гражданина, с составлением соответствующего акта;
 - 5.3 установление обстоятельств нарушения прав граждан при обращении в **Институт** за медицинской помощью и их устранение.

6. Председателем **Комиссии** является заместитель руководителя учреждения по лечебной работе. В состав **Комиссии** включаются специалисты с медицинским (не менее 50 процентов членов комиссии), экономическим и юридическим образованием. По ходатайству заинтересованных лиц к участию в заседании **Комиссии** могут привлекаться и иные специалисты.
7. Организационно-методическое обеспечение деятельности **Комиссии** осуществляет секретарь **Комиссии**.
8. Заседания **Комиссии** проходят по необходимости, на основании обращения граждан в **Комиссию**.
9. Гражданин, желающий обратиться в **Комиссию** для рассмотрения вопросов, отнесенных к компетенции **Комиссии**, пишет заявление на имя председателя комиссии.
10. О дате, времени и месте заседания **Комиссии** члены **Комиссии**, а также заинтересованные лица извещаются секретарем **Комиссии** не менее чем за 3 дня до начала заседания.
11. Обращения граждан разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в **Комиссию**. Председателем **Комиссии** могут устанавливаться более короткие сроки рассмотрения.
12. По результатам рассмотрения материалов **Комиссия** принимает решение, которое оформляется протоколом. Решение **Комиссии** принимается простым большинством голосов присутствующих на заседании членов **Комиссии**.
13. Протокол подписывается председателем, секретарем и всеми присутствующими на заседании членами **Комиссии**.
14. Непосредственно гражданину и иным заинтересованным лицам направляется выписка из протокола заседания **Комиссии** в части, их касающейся.
15. Решение, принимаемое **Комиссией**, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством РФ.
16. Члены **Комиссии** и лица, участвовавшие в ее заседании, не вправе разглашать сведения, ставшие им известными в ходе работы **Комиссии**.
17. На заседаниях **Комиссии** вправе присутствовать граждане, по обращению которых проводится заседание, а также работники **Института**, интересы которых затронуты в рассматриваемых **Комиссией** обращениях.